

信息化服务知识库

一. 电子离校单

1. 导师在审核自己的学生的时候，无法审核通过，提示还未确认学位论文最终版

解决方式：请登陆研究生院系统，在学生管理-学位论文最终版审核确认中进行操作，如果无法操作请联系研究生院吴老师（87952575）。

2. 学生申请电子离校单成功后，点击查看电子离校单，出现生成电子离校单错误提示，不能查看电子离校单，管理员查询时也出现这样的提示

解决方式：由于该学生所在专业还未添加到系统中。请致电 87951669 转 2 进行设置。

3. 学生提前攻博，不需要提交论文，但在电子离校单中，导师不能给学生审核通过。

解决方式：学生所在的学院研究生科向学位办提交提前攻博学生名单，由学位办接收处理后即可由导师进行审核。

4. 学院部门进行审核部分学生的时候，发现部分学生无法进行审核。

解决方式：由于这类学生的终审项目已经通过了，其它普通项目不能进行修改。所以只要终审通过就可以办理离校单打印。

5. 用户申请电子离校单后，点击查看电子离校单后直接跳到电子离校单登录界面，无法查看电子离校单，管理员也查不到该用户的电子离校单。

解决方式：由于离校单打印设置里没有设置用户所在的部门的打印方式。请致电 87951669 转 2 进行设置

6. 已毕业学生，需要办理电子离校单时，发现无法进入系统进行离校单的办理。

解决方式：请该同学与分院的管理员联系，由学院管理员代为查看和打印电子离校单，如果管理员不在，由信息中心代为查看和打印。

7. 学生在办理电子离校系统的时候，发现导师的信息不正确

解决办法：1. 如果该学生导师进入离校系统看不到该学生，联系学生所在院系研究生科老师，由院系研究生科老师进行导师委托办理。

2. 如果是导师姓名不正确的话，应该是联系研究生院进行修改。

（电子离校单导师那栏空白也不影响离校）

8. 学生有些项目可以免办理，如何操作

解决方式：1. 可以直接跟学院管理员联系，由管理人员通过强制审核通过，如果没有强制审核功能的学院，如果需要开通强制审核，需要填写一份开通强制审核申请，盖学院章交到浙大西溪校区网络与信息中心，然后由相关人员开通，如果由于时间紧张，可以直接联系 87951669 转 2

2. 可以跟不需要审核项目的管理员联系，要该管理设置免审或者审核通过即可。

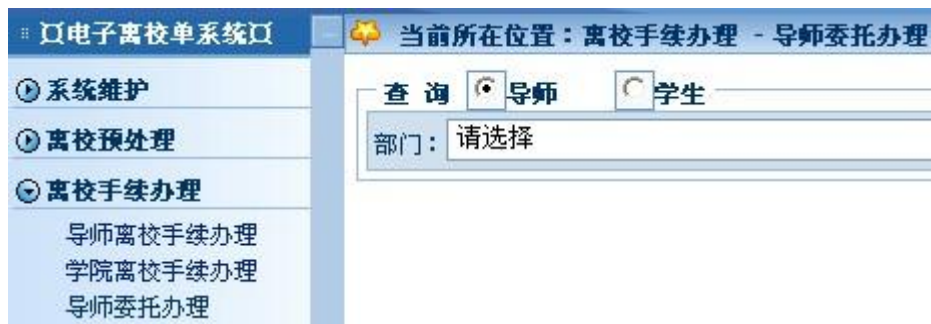
9. 部门审核通过，但学院终审不了学生

解决方式：1. 该学生的个人信息未完整，请学生确认个人信息完整。

2. 学校终审通过需要半个小时左右，需要学生等待一段时间后，再次登录。

10. 部门在审核学生的时候，看不见自己的学生

解决方式：确定该学生没有进行电子离校单申请。若该学生已经进行电子离校单的申请，则学院的管理员进入管理页面中，可以点击离校预处理-->老师审核专业维护-->输入对应的教师工号与学生学号进行查询操作-->进行授权操作。操作界面如图



11. 导师在审核自己的学生的时候，发现论文终审未上传

解决方式：如果还没有上传论文就去研究生系统（研究生管理系统 <http://grsinfo.zju.edu.cn>）进行上传。

12. 导师在审核自己的学生的时候，看不见自己的学生

解决方式：导师可以联系本院研究生管理科老师进行导师委托，管理员的操作见如图。



13. 导师在审核自己学生的时候，某些环节看不见学生

解决方式：导师在某些环节上的查询条件未选择正确，请导师选择全部信息。若还是看不见，则请致电 87951669 转 2 进行设置

14. 学生没有申请电子离校，但电子离校单已经生成，会在电子离校单最上面，显示学生没有通过学院初审

解决方式：请学生去研究生科进行审核，待审核通过后，在进行电子离校单的操作。

15. 学生在查看电子离校单的时候，发现个人信息有误

解决方式：情况一：本科生需要到本科生院进行修改。

情况二：研究生需要到研究生院进行改修。

本科生院和研究生院不能修改的联系正方进行修改（导师姓名和离校原因两项没有信息不影响离校）。

16. 学生在办理电子离校单的时候，查看不了电子离校单

解决方式：学生是否已申请电子离校单，如果申请信息已经填写完整仍未能查看电子离校单,则请致电 87951669 转 2 进行设置

17. 学生填写电子离校单的时候，将离校类别填写错误

解决方式：请致电 87951669 转 2 进行设置

18. 电子离校单中学生无法委托退休导师办理离校手续

解决方式：如果是学生要求办理离校手续，可联系其所在院系负责人委托其他老师进行处理。

如果是退休导师要求帮其学生办理离校手续，则致电 87951669 转 2

19. 学生的其他审核项（除了学院研究生科这项）通过，但学院研究生科无法自动通过

解救方式：由于系统更新需要半个小时，请半个小时后，在登录查看，问题显示图像如下：

4医保办 <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">通过</div> 2009年10月09日	5图书馆(借阅证) <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">通过</div> 2009年09月30日	6保卫处 <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">通过</div> 2009年09月30日
7网络与信息中心 <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">通过</div> 2009年09月30日	8图书馆(非涉密论文) <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">通过</div> 2009年10月09日	9计财处(学费) <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">通过</div> 2009年09月30日
10保卫处(暂借款) <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">通过</div> 2009年09月30日	11学院研究生科 <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; text-align: center; color: gray; font-weight: bold;">未审核</div> 双击可以查看办理流程	

注：
 1.全部项目都通过后，可打印！
 2.双击未审核或审核通过项目可查看其相关提示信息。

注：
 1.毕业离校手续单办完后将此单交学院研究生科，作为领取毕业证书的依据，并注销学生证。
 2.退学学生离校手续办完后将此离校单交研究生院学籍管理办公室，作为领取学籍文件及学习证明的依据。

20. 宿管中心老师在自己的 hotel 系统中找不到学生

原因：宿管中心审核项是宿管中心在自己的 hotel 系统中对学生进行审核之后把数据同步到电子离校单系统中。

解决方案：让宿管中心老师联系林成强或林干富老师，这些老师能进电子离校单系统进行宿管中心项审核。

21. 部门审核时无法改变审核状态

原因：这个学生的终审项目已经通过了，其它普通项目不能进行修改。

解决方案：只要终审通过就可以办理离校单打印。

22. 学生申请电子离校单后校园卡不能借书

原因：学生申请电子离校单后如果未欠费图书馆（借书证）那一项将自动通过，通过后就不能再借书。

解决方案：如该学生还要用借书证，就删除该学生的电子离校单，再联系图书馆恢复借书功能。

23. 学生在申请电子离校单时发现导师那一栏没有信息

解决方案：导师那栏空白不影响离校，只要该导师能审核该学生就可以（在导师委托里查看该导师是否能审核该学生）。

24. 申请电子离校单时，填写完信息之后不能保存，点击保存之后直接跳出电子离校单系统。

原因：可能是连接超时。

解决方案：再次进入电子离校单系统重新申请，快速填写保存，如还是会出现该情况，请拨打 87951669 转 2。

25. 学生发现电子离校单中基本信息错误，比如导师一栏里没有导师信息。

解决方案：如果是研究生就到研究生院进行修改，本科生去教务处修改，如果研究生院和教务处那边信息无误，那就是数据中心同步的问题，找数据中心查看数据。

二. 电子校务

26. 使用协同办公系统和网上审批平台 IE 的基本设置

解决方式：使用平台需要 IE 6.0 以及 6.0 以上，使用系统前首先将网站加入信任站点，设置 INTERNET 临时文件为每次访问时都检查。

27. 在协同办公系统中如何查阅网上审批平台的待办文件？

解决方式：登录协同办公系统，选择个人事务栏下的“个人设置”，进入“个性化设置”页面。查找右下栏的“右栏可选栏目”中的“审批系统待办文件”，勾选选定后，点击“确定”、“保存”，完成修改。办公工作台首页，会自动显示所有的审批系统待办文件，直接点击标题即能快速处理审批平台上的文件，更方便快捷。

28. 部门管理员回复两办时如何挂多个附件？

解决方式：按照挂一个附件的方法，挂完一个附件后点击“保存”，然后在草稿里找到，打开后继续添加，多个附件方法类似，但是最多挂三个。

29. 如何查找您的本人批示信息？

解决方式：请选择系统页面最上方的“信息检索”，点击该页中的红色字体“查询本人批示”，输入您的个别有关批示词语或个别标题词语，系统会搜索出与您本人相关的批示信息。

30. 如何跟其它单位的老师进行工作联系？

解决方式：选择“公共事务”中的“工作联系”，点击“新建”，在“收件人”栏找到要联系的一个或多个老师，（当然您也可以配置您的个人地址本，从个人地址本中选择联系人）并挂上附件发送。对方一打开信息，您就会收到“信息已接收”的回条。当然接收方既可以回复，也可以转发此信息。

31. word 控件使用问题

解决方式：校网 OA 中有部分模块用到 word 控件，第一次使用的时候请注意 IE 地址栏下方，有可能被阻止，还有机器上的一些防弹出软件，请确保允许弹出控件，安装一次后，以后使用就不会发生了。

32. 已经回复两办的文件，还想补充意见怎么办？

解决方式：在办结视图里找到需要补充意见的文件，点击下方重新流转按钮，进行第二次回复。

33. 部门用户怎么通过协同办公系统发短信？

解决方式：在导航栏的部门事物-短信发送。

34. 怎么增加个人的常用批示。

解决方式：个人事务，个人设置，批示管理，可以添加常用的批示，以便流转时候点击选择。

35. 怎么增加个人常用的地址本？

解决方式：个人事务，个人设置，个人地址本，可以添加自己常用的联系人，方便选择处理人的时候选择。

36. 怎么进行重新流转

解决方式：办结视图里面，找到文件打开，下方有“重新流转按钮”。

37. 院级怎么像两办发送文件？

解决方式：通过公文传输模块的校内报考。

38. 怎么查看督办件的批示情况？

解决方式：进入督办管理模块，点击批示信息视图。

39. 怎么查看收文的批示情况？

解决方式：进入收文模块，点击批示信息视图。

40. 院级系统怎么查看校领导的批示

解决方式：公文传输模块里面，部门及领导回复信息。

41. 院级系统自己的文件怎么在内部单位进行文件流转？

解决方式：公文传输模块，新建公文，选择内部流转。

42. 用户密码忘记，怎么办？

解决方式：用户密码忘记后，请首先联系部门管理员，让部门管理员在用户管理里面找到您的用户，进行重置密码。

43. 用户密码连续输错，5次后被锁定怎么办？

解决方式：请联系后台管理员帮助解锁，电话：88981998.

44. 用户想查文件，但是具体不怎么清楚怎么办？

解决方式：登陆系统后，页面上方有个信息检索，输入相关信息进行查询。

45. OA 系统有些 PDF, CEB, 等等文件打开不开怎么办?

解决方式: 进入系统后页面上方有个帮助, 安装好相应的软件。详见通知公告, 历史公告。

三. 教职工数据中心

46. 用户不能登录教职工数据服务系统?

解决方式: 确定浙大通行证是否激活。如果统一身份认证系统能登陆却无法登陆教职工数据服务系统则拨打 87951669 与管理员联系。

47. 咨询电话

解决方式:

浙大通行证和教职工数据使用事宜, 打 88273681 (方老师、贾老师) 信息项填写问题, 联系本学院人事科或人事处 (胡老师 88981188)

48. 如何获得面对面的服务支持

解决方式: 拨打 87951669 与管理员联系。

49. 单击科研管理系统 (科技版, 人文社科版) 不能导航

原因: 科研管理系统没有该用户

解决方式: 请先到科研管理系统进行用户注册, 然后登录系统

50. 在科研管理系统已注册的用户, 而不能导航

原因: 科研管理系统注册的职工号与职工数据服务系统的职工号不一致

解决方式: 请到科研管理系统的更改注册时的职工号。

51. 单击科研业绩详细信息的“编辑”按钮时，出现错误页面

解决方式：联系 88273681（方老师、贾老师）

52. 单击科研业绩详细信息的“编辑”按钮时，不能编辑数据

解决方式：本身的详细信息对应的系统不能编辑该信息，若要修改请到相应的系统进行修改。

53. 发现数据档案中科技论文的数量不全，如何补全

解决方式：通过点击“导航”按钮，进入科研管理系统的成果录入模块进行成果的录入。科研管理系统（科技版）的“我的论文”模块和（人文社科版）“我的成果”分别增强了对 CNKI 收录的论文的复制功能。没有被 CNKI 收录的老师需要手动进行添加。已被三大检索收录的论文通过（科研版）“我的检索”可以进行认领。被三大检索收录的论文无需再次输入

54. 数字档案中同一篇科技论文出现多次，如何处理

原因：1、同时被 EI, SCI 或者 EI, ISTP 收录的论文系统会视为两个成果。
2、同一篇论文的不同作者同时在科研管理系统中申请也会出现重复的情况。

解决方式：对于第一种情况，为正常情况，对于第二种情况，应删除其中的一篇。

55. 数字档案科研论文的信息不正确，如何处理

解决方式：通过“导航”功能，转到科研管理系统（科研版、人文社科）中我的成果的申报功能模块，将空缺项补全，再次登录系统，就可以看到完整版。

56. 数字档案科研项目数量不完整，怎么办？

解决方式：数字档案科研项目数据来自科研管理系统，如果科研管理系统中

有相应的数据，请拨打 87951669 与管理员联系，如果没有，请与科学技术研究院（87951079）或人文社科研究院（88981068）联系。

57. 系统中科技论文信息不全，如何补充？

解决方式：可以通过点击页面上“编辑”按钮，跳转到科研或人文社科系统我的项目模块，将其空白项补齐后，再次登录系统，可以看到完整版。

58. 数字档案中科技著作的数量不全，如何补充？

解决方式：可以通过点击“导航”按钮，跳转到科研管理系统的成果录入模块进行成果的录入。

59. 数字档案中科技著作信息不正确，如何处理？

解决方式：通过页面上的“导航”按钮，跳转到科研管理系统（科研版、人文社科版）我的成果申报功能模块，将空白将补齐，再次登录系统，可以看到相应的完整版。

60. 数据共享中系统出现共享错误，该怎么处理？

解决方式：(1)科研业绩数据来自于科研系统，如果发现数据有问题，请登录科研系统更改，数据更改后 10 分钟，请登录教职工数字档案查看数据；

(2)人事数据来自于人事处，如果发现数据有问题，请联系人事处（88981389）更改，教师本人不能直接修改人事数据；

(3)本科教学数据来自于教务处，如果发现数据有问题，请联系教务处（87951844）更改，教师本人不能直接修改本科教学数据；

(4)研究生教学数据来自于研究生院，如果发现数据有问题，请联系研究生院（87951395）更改，教师本人不能直接修改研究生教学数据；

61. 在“表格管理”中是否可以上传 docx 格式的 word 文档

解决方式：本版本不支持 office2007 的版本，请转换到 2003 的 doc 格式。

62. 系统首页“个人信息”显示有误。

解决方式：由于教师的个人信息是从人事处的源数据中集成过来的，如果人

事数据有问题，请教师联系人事处更改，在人事处确认修改后，3 小时内完成数据同步。

63. 教职工数据服务系统中的论文数量比科研系统论文数量要多

解决方式：情况 1：教职工数据服务系统中的科研论文包含了老师未审核通过的论文，请在科研系统中查看一下“我的论著”中未审核的论文情况。

情况 2：个人数字档案中“我的论文”栏目下，论文的数量来自于科研系统以及人文人文社科两个系统的数据。在教职工数据服务系统中存在两类论文的总和，才导致教职工数据服务系统中看到的论文数量比单纯科研系统中的数量要多。

四. 统一身份认证

64. 用户登录统一身份认证系统的途径？

<http://zupo.zju.edu.cn>，<http://zuinfo.zju.edu.cn> 上的“浙大通行证”或

在其他应用中（如浙江大学大学生数据中心、教职工数据服务系统、电子离校单、学生一站式等）点击页面上的“浙大通行证”。

65. 用户点击“统一身份认证”或“浙大通行证登录”后提示此网站的安全证书有问题？

解决方法：请用户安装浙江大学根证书。请进入 <http://zuinfo.zju.edu.cn>

或直接点击证书链接

https://zjuam.zju.edu.cn:8443/amserver/config/auth/default/cert_zjuam.cer

下载并安装根证书。

66. 点击“统一身份认证”或“浙大通行证登录”后出现如下错误 您所请求的网址（URL）无法获取？

错误

您所请求的网址（URL）无法获取

当尝试读取以下网址（URL）时：zjuam.zju.edu.cn:8443

发生了下列的错误：

- Access Denied.
拒绝访问

Access control configuration prevents your

原因：统一身份认证为 https 协议，8443 端口，使用代理服务器（80 端口）无法登录统一身份认证。

解决方法：请用户在代理服务器例外情况中加入 *.zju.edu.cn。



67. 代理等都关掉了，但点击浙大通行证一直跳转不到登录界面

原因：IE 的 SSL 状态有问题。

解决方法：清空 IE 的 SSL。步骤如下：打开 IE 浏览器的工具的 Internet 选项，点“内容”，选择“清空 SSL 状态”。



68. 用统一身份认证的帐号及密码去登陆原来的应用系统，提示密码错误？

原因：统一身份认证系统的用户名和密码与应用系统的不同。

解决方法：用户使用应用系统原先的用户名、密码登录。

69. 用户登陆后找不到想访问的应用系统？

原因：用户对该应用系统没有访问权限或者在“常用应用定制”里设置有误。

解决方法：请用户先确认设置是否正确，应用系统访问权限的查询请联系信息中心（0571-87951669）。

70. 用户在校外，无法登录统一身份认证？

原因：统一身份认证为 https 协议，8443 端口，使用反向代理服务器（80 端口）无法登录统一身份认证。

解决方法：请用户使用 RVPN 登录，详情参见 <http://rvpn.zju.edu.cn>。

71. 忘记登录密码？

解决方法：请用户点击登录页面中的“忘记密码”按钮，或直接跳转

<http://zuinfo.zju.edu.cn/chooseGetPwd.jsp> 选择通过发送激活邮件重置密码，通过手机获取重置密码，通过密码提示答案重置密码三种方式重置密码。

忘了密码	
方式一：	通过发送激活邮件重置密码
方式二：	通过手机获取重置密码
方式三：	通过密码提示答案重置密码

72. 校园卡激活时候学工号、校园卡号、身份证号不匹配？

原因：说明数据库没有该用户信息或者用户输入错误。

解决方法：与信息中心（0571-87951669）联系，由管理员确认激活状态以及个人信息是否正确。

73. 您输入的手机号码和数据库中记录的手机号不匹配？

解决方法：说明数据库没用该用户输入的手机号。建议用户使用邮箱进行激活。或与信息中心（0571-87951669）联系，由管理员确认激活状态以及手机信息是否正确。

74. 提示，该学工号和邮件绑定已激活，不能重复激活？

解决方法：说明用户本人（或者他人）曾用邮箱激活过该学工号对应的帐号。激活只允许一次。建议用户登录相应的邮箱查询是否有激活邮件（发信人 Email: zjuinfo@zju.edu.cn），或者点击登录页面上的“忘记密码”按钮重置密码。或与信

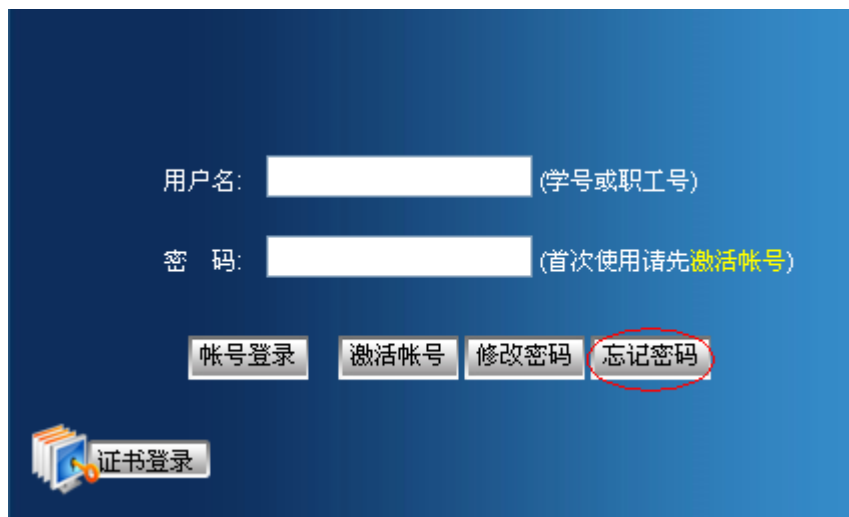
息中心（0571-87951669）联系，由管理员确认激活状态以及个人信息是否完整。

75. 提示，该学工号和手机绑定已激活，不能重复激活？

解决方法：说明用户本人（或者他人）曾用手机号激活过该学工号对应的帐号。激活只允许一次，请用户确认手机是否收到信息。或者点击登录页面上的“[忘记密码](#)”按钮重置密码。或与信息中心（0571-887951669）联系，由管理员确认激活状态以及个人信息是否完整。

76. 提示，该帐号已激活，不能重复激活？

解决方法：说明用户本人（或者他人）曾用三种激活方式的任何一种激活过帐号。请用户点击登录页面上的“[忘记密码](#)”按钮重置密码。



77. 提示，没有找到该职工号的相关信息？

原因：刚进来的员工或者已经退休回聘的员工，数据库中没有该用户的信息。

解决方法：如果是新进员工，请确认是否已到人事处登记并已过 24 小时并由人事导入数据，还是不能解决，请与信息中心（0571-87951669）联系。

如果是退休回聘员工，请将姓名、手机号、Email、身份证号、部门和性别信息上报信息中心管理员，由管理员帮助解决。

78. 用户激活后未收到手机信息或未收到电子邮件？

解决方法：请确认手机或邮箱地址是否正确（邮箱必须是学工号或学号对应的邮箱），若还是没收到，请与信息中心（0571-87951669）联系。

79. 手机收到的密码登录失败？

解决方法：请用户仔细查看密码，注意大小写、数字与字母的区别。

80. 自注册用户想要查看审核状态？

解决方法：请用户联系本人所在学院（系）的管理员。

81. 用户无法通过三种方式激活账号？

解决方法：请用户联系本人所在学院（系）重新获取邮箱，或联系 0571-87951669，由管理员处理。

82. 用户在进行忘记密码操作时未收到重置密码？

原因：由于用户信息不完整导致无法重置密码。

解决方法：请用户点击登录页面中的“忘记密码”按钮，或直接跳转 <http://zuinfo.zju.edu.cn/chooseGetPwd.jsp> 选择其他方式重置密码。确认都无法获取密码则联系 0571-88276229，由管理员补充完善个人信息。

忘了密码	
方式一：	通过发送激活邮件重置密码
方式二：	通过手机获取重置密码
方式三：	通过密码提示答案重置密码

83. 用户通过手机获取重置密码时出错？

原因：有必填项没有填写或者校园卡号数据不完整，有些用户可能出现 HTTP-500 错误。

解决方法：联系 0571-87951669，由管理员补充完善个人信息。

84. 用户原先能够登录系统，现在无法登陆？

解决方法：已经退休或离校的人员由于数据删除无法登陆，对于反聘的员工，请先去人事处确认数据是否已经重新添加，确认后联系 0571-87951669 由管理员进行数据处理。

85. 用户通过手机重置密码时输入的学工号、姓名、身份证号和手机号正确，校园卡号也是正确的，但按下一步时提示输入信息错误无法重置？

解决方法：联系 0571-87951669，由管理员确认校园卡号并修改数据库中错误数据。

86. 用户使用邮箱激活时输入的邮箱正确，但仍然显示学号和邮箱不匹配不能激活，用户邮箱为学号@zju.edu.cn。

原因：该问题是由于用户选用学号@zju.edu.cn 这类邮箱激活时进行验证的数据库信息与管理员查询所用数据库数据不一致，是两个数据库的邮箱不一致造成不能激活。

解决方法：联系 0571-87951669，由管理员将用户手机号更新到用户信息中，即可使用手机进行激活。

87. 研究生新生如何进行激活。

解决方法：研究生新生的激活方式请使用校园卡激活。

本科生新生 注意：
本科生新生不需要激活，用户名和密码与新生服务网一致！
请登录点击“密码重置”修改密码，并妥善保管你的密码。

请选择账号激活方式	
方式一：	校园卡激活
方式二：	手机激活
方式三：	邮件激活

备注：
①如果通过邮件激活收不到邮件，请检查您的邮箱邮件是否已满。
②如有其他问题，请联系0571-88276229。

88. 进行激活时提示“没有激活状态属性”。

解决方法：由于数据不完整，需要电话联系管理人员处理后才能激活。

89. 点击浙大通行证登录和安装根证书都出现提示“拒绝访问”。

原因：由于 8443 端口无法访问

解决方法：将地址栏中 https 改为 http，去掉 :8443 再次登陆访问。



90. 自注册用户所在院系没有相关审批操作负责人，无法审核通过。

原因：该用户所在院系为新成立，未指定审批负责人。

解决方式：由该院系人事负责人联系 0571-87951669 进行权限添加。

91. 个别 XP 系统不能访问浙大通行证。

原因：xp 打完 MS060-040 补丁后造成。

解决方式：在开始--运行里输入：

```
regsvr32 softpub.dll
```

```
regsvr32 mSSIP32.dll
```

```
regsvr32 intippki.dll
```

五. 校园卡

92. 通过统一身份认证登陆一卡通相关系统查询不到本人信息

原因：统一身份认证中记录的校园卡号与一卡通系统中记录的不一致，或者查询

出的学工号不一致

解决方案：如果查询出是统一身份认证中卡号不正确则联系 87951669-2。如果学工号查询不一致则去卡务中心要求工作人员修改学工号。

93. 水控，晨跑，圈存机，学生流水异常问题

解决方式：使用水控请先确认是否为正式卡，流水问题请致电 87951669-3 查询。

94. 转账失败，银行卡已扣除，但校园卡未显示

解决方式：由于银行转账有时差，请过段时间后登入。

95. 图书馆不能借书等问题

解决方式：在圈存机上查询校园卡中，查看校园卡的状态，是否由于校园卡被冻结或被挂失等原因导致校园卡不能使用。

96. 校园卡的初始密码是多少

解决方式：校园卡初始密码为身份证后 6 位。

97. 校园卡银行卡转账后，未到帐

解决方式：请在 POS 机刷一下校园卡。刷卡后时间较长仍然未到帐，请去校园卡服务中心进行卡片校正。若有问题致电 87951669-3。

98. 校园卡银行卡不能转账

解决方式：1. 若是以前可以，最近不行了，看其最近有没有更换过银行卡，更换过的话，去校园卡服务中心建立对应关系即可。

2. 如果银行不能自动转账；或者是以前可以转账，最近不能转账了，期间也没更换过银行卡，那么可以去校园卡服务中心做卡片校正。

99. 校园卡门禁功能用不了

解决方式：查询宿管中心，该校园卡功能是否正常。

100. 用户在网上查校园卡余额为一千多，但在 pos 机上显示只有几百。

原因：POS 机只能显示 3 位数字。

101. 如何给电子账户充钱。

解决方案：方式一：在圈存机上从银行卡转到电子账户中。

方式二：在网上从银行卡转到电子账户中。

方式三：直接到校园卡服务部将钱存入电子账户。

方法四：在圈存机上从校园卡转到电子账户中。

102. 给 vpn 帐号充值时校园卡里的钱已经扣了，vpn 帐号钱未充进去

解决方案：先查看校园卡的钱是否已经扣去，如过已经扣去联系网络中心查看原因。

103. 银行卡和校园如何绑定

解决方案：在校园卡的管理系统中进行绑定或者去校园卡服务部进行绑定，再去银行进行相关操作。

104. 从银行卡转账到校园卡时，提示无此委托关系。

解决方案：情况一：校园卡绑定的银行卡不对，到校园卡服务部重新进行绑定。

情况二：校园卡未和银行卡绑定，到校园卡服务部进行绑定，再到银行进行相应操作。

105. 用户在网页上进行银行卡到校园卡的转账的时候，出现“无此委托”的提示

原因：由于用户的银行卡在银行里面没有绑定，所以无法委托

解决方案：请用户到开户银行绑定该银行卡

106. 临时卡在紫金港无法刷卡洗澡

原因：由于学校规定临时卡在紫金港不能进行刷卡洗澡。

107. 电子账户里有钱的，四六级网上报名缴费时输入校园卡号验证时提示“电子账户不存在或账户信息不匹配”

原因：可能是四六级报名需要填写的身份证号与校园卡系统中的身份证号不一致，一般是由于身份证后最后一位字母大小写引起的。

解决方案：四六级报名需要填写的身份证号与统一身份认证中的相同，请去校园卡服务部查询校园卡系统内身份证号是否与报名时填写身份信息一致。不一致请更改为报名时候的信息。

108. 项目聘用人员如何进行一卡通经费授权。

解决方案：在浙大通行证首页进行用户自注册，经过审核人员审核通过之后，如果在注册之前已经办理了一卡通，就去校园卡服务部将此一卡通与分配的网络ID号进行关联，如果没有办理一卡通就用分配的网络ID去校园卡服务部办理一卡通，最后去计财处进行经费授权。

109. 自注册的用户在通过统一身份认证登陆后，发现在校园卡系统中没有校园卡信息

原因：由于在办理校园卡时，使用的是教工号，但在校园卡系统，所显示的帐号是统一身份认证的ID号，不是自注册用户的教工号

解决方案：1.请到校园卡卡务部进行校园卡的重新绑定，将卡号绑定为统一身份认证的ID号

2.请使用校园卡卡号及校园卡密码登陆校园卡综合服务网站，不要通过统一身份认证方式登陆

110. 用户在网页上进行银行卡到校园卡的转账的时候，出现“无此委托”的提示

原因：由于用户的银行卡在银行里面没有绑定，所以无法委托

解决方案：请用户到开户银行绑定该银行卡

111. 在网上给电子账户充值成功之后，并且电子账户中余额是足的，在给vpn帐号充值提示电子账户余额不足。

原因：可能是与vpn帐号绑定的校园卡与充值的校园卡不是同一张。

解决方案：请用户检查校园卡是否是同一张，如果不是同一张，联系 87951669-1 重新进行vpn和现在用的校园卡的绑定。

112. 用户银行卡丢了，重新办理了一张银行卡，也在银行重新进行了银行卡和校园卡的绑定，单进行转账的时候显示绑定的银行卡还是以前绑定的那张银行卡，不能转账。

原因：2010年以前进行银行卡和校园卡绑定需要先去银行绑定之后再去校园卡服务部再进行绑定。

解决方案：如果是2010年前在银行进行的绑定，询问用户是否有在校园卡服务部进行过绑定，如果没有绑定，拿着校园卡和银行卡去校园卡服务部进行绑定。

113. 用户想更换校园卡上的照片

解决方案：情况一：想用自己提供的照片，先把照片发到 ecard@zju.edu.cn 把情况说明一下，审核通过之后，到校园卡服务部重新办理校园卡。

情况二：到各校区校园卡服务部拍照重新办理校园卡。

114. 校园卡一切信息都正常，但无法使用

原因：校园卡的卡到期

解决方案：请与校园卡服务部联系

六. 新生服务网

115. 新生服务网开放时间

新生服务网开放注册时间为7月20日至8月20日，新生尽量在次期间内填写完整个人信息以便校方纪录并开展迎接工作。如果新生无法在该期间内完成网上注册，也不影响正常的报到流程。新生服务网为信息类站点，在开学后仍会为新生们提供有用的资讯信息。

116. 正式录取的学生在登陆网站的时候，发现密码错误

解决方式：1.若身份证是 18 位，密码为身份证后 6 位。若不行，则核对用户信息之后，帮其密码修改成初始密码，处理密码为 123456.

注意：身份证后 6 位带有字母，则字母大小写都尝试一次。

2.若身份证是 15 位，密码为 123456.

117. 延后录取的学生在登陆网站的时候，发现登录不进去

原因：若学生是当日录取的，由于信息未记录上数据库。

解决方式：请经过 24 小时再登陆。若 24 小时后，仍然登录不进去，请电话联系 0571-88276229。

118. 保送的学生在登陆网站的时候，发现登录不进去

原因：保送学生的统一身份认证未激活。

解决方式：请电话联系 0571-88276229，由管理员进行激活操作。

119. 新生进入报到浙大后，发现无法进行网上注册

原因：由于网络原因，名字无法显示

解决方式：多次刷新页面。

120. 户口是否迁入？

解决方式：请先查看《户口常见问题解答》

具体查询保卫处的电话：

紫金港校区保卫办 0571-88206065

121. “浙江大学学生公寓管理服务中心网站”点击不进去

解决方案：先点击 <http://home.chinasinew.com/> 再点击右上方的 [浙江大学本科生新生卧具申请\(点击进入\)](#)。

122. 新生在进入财务系统时，发现用户名及密码不正确，无法进行缴费操作。

原因：财务系统的数据未更新

解决方案：此功能块暂时还没开放。

123. 学费减免新生的缴费问题

解决方案：有学费减免的学生先按一般专业缴费，到学校后确定专业无误后学校退还多缴学费金额。如还有问题，请查询招生办（0571-87951006）

124. 新生在登录新生服务网，所用的账号

解决方案：新生在新生服务网中，所用的账号是新生录取通知书上的学号以3090开头的10数字的账号。

125. 新生在确定被浙大录取，但未收到录取通知书

解决方案：先在数据中心 <http://zudc.zju.edu.cn/login.jsp> 中查询新生录取通知书邮寄地址是否正确。

若通知书寄送丢失，请学生带齐相关证件按时来学校报到。可在招生办窗口补办录取通知书。缴费、住宿等事项按流程办理。

126. 新生通过浙大统一身份认证后，发现无法进行网上注册等操作，显示该系统只对新生开放

原因：新生数据未上传。

解决方案：跟 0571-88276229 联系，由管理员更新数据。

127. 新生身份证号丢失几位

解决方案：联系 0571-88276229 进行更改。

128. 新生姓名错误

解决方案：请联系 0571-88276229 进行确认。如果由管理员确认是原始数据中名字有误，请新生开学时带上有效证件到教务处办理修改手续。

129. 网上注册时，时间不能选择。

原因：新生所使用电脑的问题，有些控件没装。

解决方案：更换电脑进行尝试。

130. 银行汇款时，开户行名称填写错误。

解决方案：咨询计财处 88981039、88981933。

131. 学生已办理户口迁移证，但学生信息卡中的户口迁移是否。

解决方案：无需修改，直接去办理户口迁移。

132. 学生信息卡中内容有错误。

解决方案：在信息卡中直接修改，最终信息卡会上交。